



～お客様の心理に共感し・理解して

“クレーム”を“ビジネスチャンス”へ活かします～

もう怖くない！悩まない！ クレーム対応力強化セミナー

日時

平成23年7月26日（火） 13時30分～17時00分（開場 13時00分）

場所

株式会社 海邦総研 研修室 【沖縄海邦銀行 松尾支店 3階】
〒900-0015 那覇市久茂地3丁目29番62号

講師

大山 美智代 氏（コミュニケーショントレーナー&産業カウンセラー）

セミナーのねらい

*** ** * ** * ** * ** * ** * ** * ** * ** * ** *

「物が売れない時代」と言われている現代。「不要なものは買わない」という消費者意識が“買う立場”の権利や意見を主張する風潮を高めています。「クレームを実際に言う顧客は10%未満」、「残る90%以上は黙って競合他社へ去る」という説もあるように、クレームは企業への“高い期待感”であり“貴重な情報源”と言われています。その一方で、「サービスへの要求の高まり」や「精神的ストレス」という社会現象から、いわゆる“クレマー”も増えています。こうした現状のなか、クレームの実際の対応に苦労しているという企業の声は増えています。

本セミナーは、**お客様心理の理解、クレーム対応の心がまえ、共感の「聴く（訊く）」スキル**等を、ロールプレイングやケーススタディをまじえながら**実践的に習得**していただきます。

大手コールセンターでのトレーニング経験を持ち、コールモニタリングのCS調査やコンサルティング業務を手がけた講師が“**CS向上**”と“**顧客満足**”につながるクレーム対応のポイントをわかりやすく解説いたします。

◆ 本セミナーは、次のような方におすすめします！

- CS推進担当者、お客様相談窓口
- 現場でお客様クレームを担当する方
- 営業・販売部門の管理者・担当者
- クレーム対応スキルを習得されたい方 など

セミナープログラム

1. CSとクレームの関係を考える

- (1) 顧客と企業側の認識のギャップ
- (2) クレームに関わるリスクとCSアップ

2. なぜクレームが生まれるのか

- (1) クレームの種類
- (2) 近年のクレームの傾向とその対策
- (3) 多発している「2次クレーム」とは

3. 間違っではいけないクレーム対応のプロセス

- (1) 「事実」「感情」の2つの事象に分けた対応
- (2) プロセスの初期段階「聴く」⇒カタルシス効果
- (3) プロセスの次段階「訊く」⇒お客様の要望と企業側問題解決方法のギャップを埋める

(4) プロセスの最終段階「伝える」

⇒失った“企業への信頼”を取り戻すチャンス！

4. 対応のポイント

- (1) ノンバーバルコミュニケーションの重要性
- (2) 顧客心理を考えた言葉と表現
- (3) 対応プロセスでの留意点

5. 実践 ロールプレイング&ケーススタディ

【ロールプレイング】 基本スキルをチェック
【ケーススタディ】 クレーム対応のスキルアップ

6. クレーム対応者のメンタルフォロー

7. クレームをビジネスチャンスへ活かす！！

（お断り）プログラムの内容は、事情により変更になる場合がございますので、あらかじめご了承ください

あなたの未来をぐ〜っとサポート！

お申込みの方法、会場へのアクセスについては裏面をご覧ください



海邦総研
Kaiho Research Institute, Ltd.

講師紹介

大山 美智代 (おおやま みちよ) 氏 コミュニケーショントレーナー&産業カウンセラー

中国語(北京語)と歴史文化を学ぶため台湾国立師範大学へ単身留学。学業のかたわら、現地の日本語教室や貿易会社にて日本語教育のインストラクターを経験し、帰国後はコールセンターにて中国語オペレーターの業務を担当。

1999年 沖縄県主催、インストラクター養成講座のトレーナーズトレーニングコース修了。

インストラクターとして「コールセンター業務入門講座」担当。

2000年 大手コールセンターエージェンシーにてマネージャーを歴任。社員の採用から教育全般に携わる。

2006年 コミュニケーションアカデミー(東京)入社。研修講師、コールモニタリングによる顧客満足度調査、品質調査等のアセスメントを担当。

その後、研修インストラクターとして独立。県内・県外で研修講師として活躍中。

【研修実績】NTTドコモ、NTT東日本、三菱東京UFJ銀行、新日本石油、フロム沖縄推進機構 等

【執筆】『キャリアマネジメント/人間心理』『キャリアサポート/人間心理』 連載 (2007年～
キャリアクリエイツ発行)

お申込み方法・受講料など

【お申込み方法】下記セミナー受講申込書をご記入のうえFAXにてお申込みください。後日受講票と請求書をお送りします。

【受講料】会員:7,350円 非会員:11,550円
(資料代、消費税込み)

※定員に達し次第、受付締め切りとなりますので、早めの申込みをお願いします。

※当日キャンセルの受講料返金は、いたしかねますのでご了承ください。

【お問い合わせ】株式会社海邦総研 人材開発部
TEL:098-869-8728、8700 (担当:屋比久)
<http://www.kaiho-ri.jp/>
※申込書はホームページからも印刷が可能です。

会場案内図



ご協力をお願い

ご来場の際は、お近くの有料駐車場をご利用頂くか、バス、タクシー、モノレール等をご利用ください。

*** 申込先 FAX **098-869-7800** 送付状は不要です。そのまま、ご送信ください。 ***

セミナー受講申込書

お申込日 平成 23 年 月 日

平成 23 年 7 月 26 日(火) 13:30~17:00		海邦ビジネス倶楽部会員		海邦銀行お取引店	
もう怖くない! 悩まない! クレーム応対力強化セミナー		※〇印で囲んでください (会員・非会員)		【取引店名: 支店】	
~お客様の心理に共感し・理解して“クレーム”を“ビジネスチャンス”へ活かします!~					
会社名 ※正式名称をご記入ください		業 種		主要取扱品	
代表者名				従業員数	
会社所在地 (-)				名	
		ご連絡担当者			
		お名前			
		部署・役職名			
TEL:		FAX:		e-mail:	
受講者名		所属部署名		役職名	
フリガナ					
フリガナ					

※個人情報の取扱いについて:ご記入頂きました個人情報につきましては、当社サービスの案内やセミナー開催に関する情報を提供する以外の目的では利用いたしません。また、登録情報は厳重に管理し、第三者に開示することは一切ございません。

